

# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

## Table des matières

<b>Notre mission</b> .....	1
<b>Nos valeurs (facultatif)</b> .....	1
<b>Nos services offerts aux personnes victimes</b> .....	2
Une personne victime d’infraction criminelle est : .....	5
Notre rôle auprès des personnes victimes d’infractions criminelles .....	5
<b>Nos engagements envers vous</b> .....	5
<b>Mécanisme de plainte</b> .....	6
a) <b>La personne responsable de la réception des plaintes</b> .....	6
b) <b>La procédure pour formuler une plainte</b> .....	6
c) <b>Le délai de traitement d’une plainte</b> .....	8
d) <b>Le droit de la personne victime d’être informée de l’issue de sa plainte</b> .....	8
<b>Coordonnées et heures d’ouverture du CPQS</b> .....	9
<b>Date d’adoption de la déclaration de services</b> .....	9

## Notre mission

Le CISSS de la Côte-Nord a pour mission de :

- Planifier, coordonner, organiser et offrir à la population de son territoire l'ensemble des services sociaux et de santé, selon les orientations et les directives ministérielles.
- Déterminer les mécanismes de coordination des services à la population.
- Garantir une planification régionale des ressources humaines.
- Réaliser le suivi et la reddition de comptes auprès du MSSS en fonction de ses attentes.
- Assurer la prise en charge de l'ensemble de la population de son territoire, notamment les clientèles les plus vulnérables.
- Assurer une gestion simplifiée de l'accès aux services.
- Établir les ententes, modalités et responsabilités avec les partenaires de son réseau territorial de services comme les médecins, les organismes communautaires, les entreprises d'économie sociale, les pharmacies et les autres ressources privées.

## Nos valeurs

Le CISSS de la Côte-Nord fonde ses actions sur les valeurs organisationnelles suivantes :

- **Transparence** : La transparence est l'outil que nous privilégions pour créer des liens rassurants. Elle est notre point de repère et notre guide dans l'art de partager avec humilité, nos réalités (positives ou non), de nous assurer d'avoir une compréhension commune des situations qui nous réunissent et l'information nécessaire pour suivre l'évolution du sujet.
- **Respect** : Nous sommes tous le client de quelqu'un et nous avons tous des clients. Le respect se situe à la base de nos interactions. Il contribue à l'estime de soi et à la reconnaissance de l'unicité, la globalité, la complexité de l'autre qui ne peut être résumé à une condition de santé, un titre, une fonction.
- **Reconnaissance** : La reconnaissance est privilégiée afin de soutenir l'expression de la considération entre les personnes. Nous en faisons une responsabilité partagée afin de créer une circulation plus cohérente et fluide de gestes simples qui favorisent un climat de gratitude.
- **Collaboration** : La collaboration est privilégiée pour nous permettre de développer un climat respectueux de l'apport de chacun dans la contribution à un objectif commun : soutenir le mieux-être des personnes dans un climat harmonieux.
- **Cohésion** : La cohésion est privilégiée pour nous permettre d'agir en fonction d'une vision commune qui s'articule de façon cohérente à tous les points de rencontre avec le CISSS de la Côte-Nord et d'utiliser les ressources de façon optimale pour améliorer la santé.

## Notre vision : **AU NORD DE TOUT CE QUE L'ON PEUT DEVENIR**

AU NORD exprime clairement la réussite et l'excellence. Le nord est toujours la direction à suivre sur une boussole. Le nord est toujours « en haut ». Le nord fait référence évidemment à notre situation géographique. Le nord de Notre énoncé de vision rappelle à chacun l'objectif de performance et d'excellence.

TOUT CE QUE L'ON PEUT DEVENIR exprime l'espoir, la confiance envers le potentiel, la possibilité offerte, le mieux-être clinique (la guérison, l'adaptation ou la réadaptation) ou professionnel (développement d'habiletés, de carrière, etc.). Le « ON » fait référence à la responsabilité individuelle et collective; c'est individuellement autant que collectivement que se développent les attitudes et les comportements nécessaires à DEVENIR meilleurs dans chacun des volets de la vision.

## Nos services offerts aux personnes victimes

### **Direction du programme jeunesse :**

Services offerts aux enfants, aux jeunes et à leur famille :

- Psychosociaux;
- Psychologie;
- Éducation spécialisée;
- Accompagnement vers les organismes de services spécialisés du milieu (CAVAC, CALACS, etc.).

### **Direction de la protection de la jeunesse :**

La Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) s'applique aux enfants qui vivent des situations compromettant ou pouvant compromettre leur sécurité ou leur développement. Il s'agit d'enfants que l'on considère en grande difficulté et en besoin de protection.

Le directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) est chargé de l'application de la LPJ. Il n'agit pas seul puisqu'il est entouré d'intervenants qui exercent plusieurs responsabilités dont celles de : recevoir un signalement, traiter et décider si un signalement doit être retenu pour évaluation, procéder à l'évaluation de la situation et l'orientation, déterminer et appliquer les mesures pour corriger la situation et finalement la réviser.

Notamment, parmi les motifs de compromission faisant partie de la LPJ, on retrouve les abus sexuels et physiques. Pour toutes victimes, nos services visent à :

- Valider et normaliser les émotions (offrir empathie, écoute, disponibilité, ouverture, etc.);
- Informer des droits et recours;
- Accompagnement psychosocial (évaluation des besoins et accompagnement);

- Accompagnement vers les centres désignés qui appliquent le protocole d'intervention médico-légale auprès d'une personne victime d'abus sexuels;
- Interventions visant à réduire les impacts et les conséquences de l'acte criminel antérieur ou contemporain (traumatismes);
- Accompagnement et référence vers les ressources d'aide (Sûreté du Québec, organismes communautaires, CAVAC, services de première ligne, programme d'aide aux employés, etc.);
- Assurer la protection par l'interdiction complète ou la supervision des contacts avec l'agresseur;
- Soutien, accompagnement, mise à contribution des proches;
- Application du protocole d'entente multisectorielle et possibilité de consulter les services intégrés en abus et maltraitance au besoin.

Il importe de souligner que nos services peuvent être offerts également en anglais. Certaines personnes désignées auprès de nos communautés autochtones peuvent traduire en innu.

### **Services sociaux généraux**

#### Info-social ( 811 option 2)

Le service de consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social) est accessible par le numéro 8-1- option 2. Il comprend des activités d'intervention psychosociale, des activités psychosociales en contexte de sécurité civile et des activités de soutien aux intervenants. Les interventions psychosociales téléphoniques comprennent les types d'intervention suivants :

- L'intervention de type « information »

L'intervention de type « information » consiste à donner de l'information diverse de nature psychosociale à la personne et à son entourage et à adresser les personnes vers des ressources appropriées.

- L'intervention de type « prévention-éducation »

L'intervention de type « prévention-éducation » vise à prévenir l'apparition ou l'aggravation de problèmes psychosociaux. Elle cherche à éviter qu'un déséquilibre temporaire affecte le fonctionnement de la personne au quotidien.

- L'intervention de type « crise »

L'intervention de crise consiste en une intervention immédiate, brève et directive qui se module selon le type de crise, les caractéristiques de la personne et celles de son entourage. Elle vise à stabiliser l'état de la personne ou de son environnement en lien avec la situation de crise. Ce type d'intervention peut impliquer l'exploration de la situation et l'estimation des conséquences possibles, par exemple, le potentiel de dangerosité, le risque suicidaire ou le risque de décompensation, le désamorçage, le soutien, l'enseignement de stratégies d'adaptation pour composer avec la situation vécue ainsi que l'orientation vers les services ou les soins les plus appropriés aux besoins.

- La consultation téléphonique psychosociale en contexte de sécurité civile

En contexte de sécurité civile, le service de consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social) assure également l'accès téléphonique rapide et directe à une consultation en matière de services psychosociaux par des professionnels en intervention psychosociale des CSSS, et ce, jusqu'à 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Le service de consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social) apporte également du soutien aux intervenants qui ont besoin, pour leur intervention auprès des usagers, d'une information quant à la disponibilité des ressources, d'un conseil, d'une orientation, d'une référence ou d'une discussion de cas dans le cadre d'une intervention particulière, selon les situations.

#### Service de l'Accueil – Analyse-Orientation et référence (AAOR)

Le service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) constitue la porte d'entrée principale du CSSS en ce qui a trait aux demandes de service de nature sociale ou psychologique. Il est offert avec ou sans rendez-vous de jour et de soir sur demande en semaine. Le soir la nuit et la fin de semaine, Info-social fait office de l'AAOR régionale.

#### Centres désignés :

La parution en 2001 des « Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle » a entraîné l'application de nombreuses mesures et parmi celles-ci, l'implantation dans toutes les régions du Québec de centres désignés pour offrir des services aux victimes d'agression sexuelle.

Ces centres doivent obligatoirement être des établissements offrant des services médicaux 24/7 afin que toute personne ayant subi une agression sexuelle (enfant, adolescente et adolescent, femme et homme) puisse être accueillie en tout temps.

Le Centre intégré de la santé et de services sociaux de la Côte-Nord a désigné des installations sur tout son territoire pour offrir des services médicaux, médicolégaux et psychosociaux aux victimes d'agression sexuelle. Dans le cadre des responsabilités qui lui sont confiées, les installations identifiées doivent prodiguer les soins nécessaires à toute victime d'agression sexuelle qui requiert des services « d'intervention médicosociale ».

Les installations considérées comme étant des centres désignés sont les suivantes :

- Centre multiservice de santé et de services sociaux de Fermont
- Centre multiservice de santé et de services sociaux de la Minganie (Havre-S-Pierre)
- Hôpital et CHSLD de Sept-Îles • Hôpital de Royer (Baie-Comeau)
- Centre multiservice de santé et de services sociaux de Port-Cartier
- Centre multiservice de santé et de services sociaux de Forestville
- Centre multiservice de santé et de services sociaux de la Basse-Côte-Nord (Blanc-Sablon)
- Centre multiservice de santé et de services sociaux des Escoumins

Dans l'éventualité de l'impossibilité de se rendre au centre désigné, il pourrait arriver que les services soient donnés dans un dispensaire.

### **Soutien aux personnes âgées et personnes adultes vulnérables**

La Ligne Aide Abus Aînés a pour mandat de développer et d'opérationnaliser une ligne téléphonique nationale d'écoute, d'intervention ponctuelle, de crise et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées et les personnes vulnérables.

Un appel à la ligne AAA, c'est obtenir de l'information sur les types de maltraitance, ainsi que leurs conséquences sur votre qualité de vie, votre santé physique et votre bien-être psychologique; c'est aussi prendre connaissance des ressources à votre disposition pour vous soutenir dans cette situation difficile et/ou pour vous aider à la faire cesser.

Coordonnées de la ligne Aide Abus Aînés/Aide Maltraitance Adultes Aînés

1 888-489-2287

<https://www.aideabusaines.ca/>

### **Une personne victime d'infraction criminelle est :**

Toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable.

### **Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles**

Nous sommes là pour vous soutenir. Si nous ne pouvons répondre à vos besoins, nous vous orienterons vers le service ou l'organisme pouvant le faire.

### **Nos engagements envers vous**

Les principes qui guident notre offre de services sont les suivants :

- La raison d'être de nos services est la personne qui les requiert;
- Le respect de la personne et la reconnaissance de ses droits et libertés;
- La personne doit, dans toute intervention, être traitée avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- La prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, accessibles, continus et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être de la population;

- La personne a le droit de porter plainte sur les services qu'elle a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert;
- La personne a droit à de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci;
- La personne a droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles.

Plus spécifiquement, la Direction de la protection de la jeunesse reconnaît que tout enfant a le droit de vivre dans un milieu de vie stable qui répond à ses besoins et respecte son intégrité. Ainsi, la famille est l'environnement privilégié pour assurer sa sécurité et son développement.

## Mécanisme de plainte

### a) La personne responsable de la réception des plaintes

Avant de porter plainte, vous devriez d'abord en parler avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement.

Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale, de façon confidentielle, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) de l'établissement.

Ce dernier s'assurera de la recevabilité de votre plainte et vous orientera vers le bon interlocuteur si le motif de votre plainte ne relève pas de lui. Dans tous les cas, il vous donnera toute l'information requise sur la suite des choses et vous accompagnera jusqu'à ce que le transfert soit complété.

Le commissaire est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Parce qu'il relève directement du conseil d'administration, il détient l'indépendance nécessaire à la réalisation de ses fonctions. Il est là pour vous écouter, vous informer sur la procédure et s'assurer que vos droits sont respectés. À la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations au conseil d'administration, lorsque requis.

### b) La procédure pour formuler une plainte

- Vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale.
- Cette plainte doit être acheminée au commissaire.
- Si vous manifestez l'intention de formuler une plainte, vous serez référé au commissaire.



- Tout intervenant doit vous fournir les renseignements vous permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire.
- Tout intervenant à qui vous adressez une plainte écrite doit l'acheminer sans délai au commissaire.

**Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Téléphone : 418 962-2572 (poste 414122)

Sans frais : 1 833 677-6243

Courriel : [plaintes.09cisss@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.09cisss@ssss.gouv.qc.ca)

Heures d'ouverture : de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi

**Pour obtenir de l'assistance dans votre démarche de formulation de plainte :**

Vous avez le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de votre choix, y compris par l'un ou l'autre des acteurs suivants :

**Comité des usagers du CISSS de la Côte-Nord**

Téléphone : 418 589-2038 (poste 342763)

Sans frais : 1 866 545-2038 (poste 342763)

Courriel : [comite\\_des\\_usagers.09cisss@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite_des_usagers.09cisss@ssss.gouv.qc.ca)

**Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Côte-Nord**

Baie-Comeau : 418 295-2779

Sept-Îles : 418 968-2779

Sans frais : 1 877 767-2227

Courriel : [info@caap-cn.org](mailto:info@caap-cn.org)

Site Web : [www.caap-cn.org](http://www.caap-cn.org)

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit vous aider à formuler et à rédiger votre plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci.

Il doit vous informer de la possibilité d'être assisté et accompagné par le [centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes \(CAAP\)](#) de votre région. Ce dernier peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Le [comité des usagers](#) de l'établissement concerné peut également vous aider.

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez [Québec.ca/sante-plaintes](http://Quebec.ca/sante-plaintes).

**c) Le délai de traitement d'une plainte**Étapes d'une démarche de plainte

Voici les principales étapes lorsque vous communiquez avec un commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

1. Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
2. Dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, il vous en accuse réception par écrit.
3. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
4. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.

**d) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte**Conclusions et délai

- Le commissaire doit vous communiquer les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours après la réception de celle-ci.
- Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement.
- Il doit également vous informer du recours que vous avez auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

## Coordonnées et heures d'ouverture du CPQS

Pour en savoir plus sur les services offerts :

### Renseignements généraux

Téléphone : 418 962-2572 (poste 414122)

Sans frais : 1 833 677-6243

Courriel : [plaintes.09cisss@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.09cisss@ssss.gouv.qc.ca)

Site Web : <https://www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca/>

Heures d'ouverture : de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi

### Siège social

Téléphone : 418 589-9845

Sans frais : 1 800 463-5142

Site Web : <https://www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca/>

Heures d'ouverture : de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi

**Date d'adoption de la déclaration de services**

Le 1<sup>er</sup> septembre 2023